

**EVALUASI PERAN DUTA WISATA DALAM
MEMPROMOSIKAN POTENSI DAN PRODUK
PARIWISATA KOTA SALATIGA
(PERIODE 2014-2016)**

Oleh:

Natalia

362013064

SKRIPSI

Diajukan Kepada

Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Komunikasi

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS KRISTEN SATYA WACANA
SALATIGA
2017**



PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : NATALIA
NIM : 362013064 Email : lidianatalla2512@gmail.com
Fakultas : FISKOM Program Studi : ILMU KOMUNIKASI
Judul tugas akhir : EVALUASI PERAN DUTA WISATA DALAM MEMROMOSIKAN
POTENSI DAN PRODUK PARIWISATA KOTA SALATIGA
(PERIODE 2014-2016)
Pembimbing : 1. SAMPOERNO, S.pd., M.Si
2. ESTER KRISNAWATI, S.Sos., M.I. Kom

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil karya yang saya serahkan ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar kesarjanaan baik di Universitas Kristen Satya Wacana maupun di institusi pendidikan lainnya.
2. Hasil karya saya ini bukan saduran/terjemahan melainkan merupakan gagasan, rumusan, dan hasil pelaksanaan penelitian/implementasi saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing akademik dan narasumber penelitian.
3. Hasil karya saya ini merupakan hasil revisi terakhir setelah diujikan yang telah diketahui dan disetujui oleh pembimbing.
4. Dalam karya saya ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali yang digunakan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila di kemudian hari terbukti ada penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya saya ini, serta sanksi lain yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Kristen Satya Wacana.

Salatiga, 19 Mei 2019



Tanda tangan & nama terang mahasiswa



PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS
UNIVERSITAS KRISTEN SATYA WACANA
Jl. Diponegoro 52 – 60 Salatiga 50711
Jawa Tengah, Indonesia
Telp. 0298 – 321212, Fax. 0298 321433
Email: library@adm.uksw.edu ; http://library.uksw.edu

PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : NATALIA
NIM : 362013064 Email : lidianatalia2512@gmail.com
Fakultas : FISKOM Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul tugas akhir : EVALUASI PERAN DUTA WISATA DALAM MEMPRONOMOSIKAN
POTENSI DAN PRODUK PARIWISATA KOTA SALATIGA
(PERIODE 2014-2016)

Dengan ini saya menyerahkan hak *non-eksklusif** kepada Perpustakaan Universitas – Universitas Kristen Satya Wacana untuk menyimpan, mengatur akses serta melakukan pengelolaan terhadap karya saya ini dengan mengacu pada ketentuan akses tugas akhir elektronik sebagai berikut (beri tanda pada kotak yang sesuai):

- ☒ a. Saya mengizinkan karya tersebut diunggah ke dalam aplikasi Repositori Perpustakaan Universitas, dan/atau portal GARUDA
- ☐ b. Saya tidak mengizinkan karya tersebut diunggah ke dalam aplikasi Repositori Perpustakaan Universitas, dan/atau portal GARUDA**

* Hak yang tidak terbatasnya bagi satu pihak saja. Pengajar, peneliti, dan mahasiswa yang menyerahkan hak non-eksklusif kepada Repositori Perpustakaan Universitas saat mengumpulkan hasil karya mereka masih memiliki hak copyright atas karya tersebut.

** Hanya akan menampilkan halaman judul dan abstrak. Pilihan ini harus dilampiri dengan penjelasan/ alasan tertulis dari pembimbing TA dan diketahui oleh pimpinan fakultas (dekan/kaprodi).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Salatiga, 19 Mei 2017

Natalia

Tanda tangan & nama terang mahasiswa

Mengetahui,

SAMPOEKNO, S.pd, M.Si

Tanda tangan & nama terang pembimbing I

Tanda tangan & nama terang pembimbing II

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Proposal : **EVALUASI PERAN DUTA WISATA DALAM
MEMPROMOSIKAN POTENSI DAN PRODUK
PARIWISATA KOTA SALATIGA (PERIODE 2014-
2016)**


Nama Mahasiswa : **NATALIA**

NIM : **362013064**

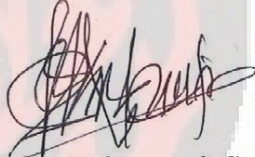
Program Studi : **KOMUNIKASI**

Disetujui Oleh

Pembimbing Utama



Sampoerno, S.pd., M.Si

Pembimbing Pendamping


Ester Krisnawati, S.sos., M.I.Kom


Diketahui Oleh,

Kaprodi,


Dewi Kartika Sari, S.sos., M.I.Kom

Disahkan Oleh,

Dekan,


Drs. Daru Purnomo, M.Si

Disetujui tanggal :

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS KRISTEN SATYA WACANA
SALATIGA
2017**

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : NATALIA
NIM : 362013064
Program Studi : Komunikasi
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Komunikasi

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul :

**“EVALUASI PERAN DUTA WISATA DALAM MEMPROMOSIKAN
POTENSI DAN PRODUK PARIWISATA KOTA SALATIGA
(PERIODE 2014-2016)”**

Yang dibimbing oleh :

1. Sampoerno, S.pd., M.Si
2. Ester Krisnawati, S.sos., M.I.Kom

adalah benar-benar hasil karya saya.

Di dalam karya ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan atau gagasan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau gambar serta simbol yang saya aku seolah-olah sebagai karya saya sendiri tanpa memberikan pengakuan pada penulis atau sumber aslinya.

Apabila kemudian terbukti bahwa saya melanggar pernyataan tersebut diatas, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Komunikasi – Universitas Kristen Satya Wacana, termasuk pencabutan gelar kesarjanaan yang saya peroleh.

Salatiga, 08 Mei 2017
Yang membuat pernyataan,


NATALIA

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademika Universitas Kristen Satya Wacana (UKSW), saya yang bertanda tangan dibawah ini ;

Nama : NATALIA

NIM : 362013064

Program Studi : Komunikasi

Jenis Karya : Skripsi / Tesis / Disertasi

demikian pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UKSW Hak **bebas royalti non eksklusif** (*non-exclusive royalty free right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

EVALUASI PERAN DUTA WISATA DALAM MEMPROMOSIKAN POTENSI DAN PRODUK PARIWISATA KOTA SALATIGA (PERIODE 2014-2016).

Dengan hak bebas royalti non-eksklusif ini, UKSW berhak menyimpan, mengalihmedia/mengalihinformasikan, mengelola dalam bentuk pangkalan data, merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya, selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Salatiga


Pada tanggal : 08 Mei 2017

Yang menyatakan,


NATALIA

Disetujui Oleh

Pembimbing Utama


Sampoerno, S.pd., M.Si

Pembimbing Pemdamping


Ester Krisnawati, S.sos., M.I.Kom

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus, karena kasih karunia dan anugerahNya, penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi berjudul “Evaluasi Peran Duta Wisata Dalam Mempromosikan Potensi dan Produk Pariwisata Kota Salatiga (Periode 2014-2016)” dengan baik. Penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat mencapai gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Komunikasi Universitas Kristen Satya Wacana Salatiga.

Dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini tentu tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, serta dukungan berbagai pihak yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada :

1. Om John R. Lahade dan Bu Sri Suwartiningsih yang telah menjadi penolong bagi penulis, sehingga penulis bisa terus melanjutkan perkuliahan dan menyelesaikan penulisan skripsi ini.
2. Mas Sampoerna, S.PD., M.Si selaku dosen pembimbing I dan Mba Ester Krisnawati, S.sos., M.I.Kom selaku pembimbing II yang telah menuntun dan memberikan arahan penulis dalam penyusunan skripsi ini.
3. Bapak Drs. Daru Purnomo, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Komunikasi Universitas Kristen Satya Wacana (FISKOM UKSW).
4. Mba Dewi Kartika Sari, S.sos., M.I.Kom selaku Kepala Program Studi Ilmu Komunikasi.
5. Untuk seluruh dosen dan staff FISKOM UKSW.
6. Dinas Perhubungan Komunikasi Kebudayaan dan Pariwisata (Dishubkombudpar) Kota Salatiga, terkhusus Bapak Selso M Vincente dengan berbaik hati telah membantu penulis.
7. Duta Wisata Salatiga dan PANDAWA (Kak Huri, Ko Indra, Dhea, Nana, Mas Pras dan lainnya).
8. Ko Martin, Papa Oom dan Papaku tersayang.

9. Papa Jo dan Mama Moy yang sudah memberikan berkat dan membantu.
10. Teman-Teman seperjuangan FISKOM angkatan 2013 tercinta.
11. Teman-Teman ‘Opor Ayam’ yang selalu menyemangati dan saling mendukung.
12. Kak Rizki dan Kak Bagus terimakasih atas bimbingannya dan dampingannya.
13. Pihak-pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan kontribusi dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat kekurangan. Kritik dan saran yang membangun, penulis harapkan demi perbaikan di masa yang akan datang. Semoga Penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak.

Salatiga, 08 Mei 2017

Penulis

ABSTRAK

Daya tarik wisata perlu didukung dengan adanya promosi untuk pengembangan sektor pariwisata yang ada, begitu pula pariwisata di kota Salatiga. Hal ini juga merupakan upaya didalam menjaga dan melestarikan budaya yang ada. Duta Wisata kota Salatiga merupakan salah satu upaya promosi pariwisata Salatiga dibawah naungan Dinas Perhubungan Komunikasi Kebudayaan dan Pariwisata (Dishubkombudpar) kota Salatiga melalui Mas dan Mbak Duta Wisata Kota Salatiga serta bekerjasama dengan Paguyuban Duta Wisata (PANDAWA) Salatiga. Data kunjungan wisatawan berdasarkan kunjungan ke objek wisata dan kunjungan ke hotel tahun 2013 hingga 2016 menunjukan bahwa adanya penurunan jumlah kunjungan wisatawan yang cukup signifikan pada periode 2014 hingga periode 2016. Adapun tujuan dalam penelitian ini yaitu menggambarkan peran Duta Wisata dalam mempromosikan potensi dan produk pariwisata kota Salatiga dengan menggunakan bauran promosi dan evaluasi model CIPP (Context, Input, Process, Product). Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif, dimana wawancara, dokumentasi, dan observasi digunakan untuk memperoleh data. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa didalam pelaksanaan kegiatan pada program pengembangan pemasaran pariwisata kota Salatiga, masih terdapat beberapa kendala atau hambatan yang dihadapi oleh Mas dan Mbak Duta Wisata Kota Salatiga yakni berkaitan dengan jarak, dan waktu, dimana sebagian besar saat menjabat masih berstatus pelajar, mahasiswa, atau bekerja. Selain itu, terdapat beberapa kegiatan pelaksanaan dalam program dinas yang tidak melibatkan Mas dan Mbak Duta Wisata Kota Salatiga untuk ditugaskan.

Kata Kunci : Pariwisata, Duta wisata, Evaluasi model CIPP, Bauran Promosi

ABSTRACT

The tourist attraction should be supported by any promotion for the development of the existing tourism sector, as well as tourism in Salatiga. It is also an effort in maintaining and preserving the existing culture. Salatiga Tourism Ambassador is one of the promotional efforts of Salatiga tourism under the auspices of Transportation Department, Communication, Culture, and Tourism (Dishubkombudpar) in Salatiga, through Mas and Mbak Duta Wisata Kota Salatiga and in cooperation with Paguyuban Duta Wisata (PANDAWA) Salatiga. Data of tourist visit based on tourist visitation to the tourist attraction and to the hotels from 2013 to 2016 shows that there is a significant decreasing number of tourist visit in the period 2014 until the period 2016. The purpose of this study is to describe the role of Tourism Ambassadors in promoting the potential and tourism products of the Salatiga, by using promotion mix and evaluation of CIPP model (Context, Input, Process, Product). This research used qualitative research method with descriptive approach, where the interview, documentation, and observation were used to obtain data. Based on the result of the research, it can be concluded that in the implementation of the activity in the development of tourism marketing program of Salatiga, there are still some obstacles that Mas and Mbak Duta Wisata Salatiga faced, such as related to the distance and time because most of them are student or worker. In addition, there are some activities in the program of service that does not involve Mas and Mbak Duta Wisata Kota Salatiga to be assigned.

Keywords: Tourism, Tourism Ambassador, Evaluation of CIPP model, Promotion Mix

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiv
 BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.4.1 Manfaat Teoritis	4
1.4.2 Manfaat Praktis	4
1.5 Definisi Konsep.....	5
1.5.1 Pariwisata	5
1.5.2 Potensi	5
1.5.3 Produk Pariwisata.....	5
1.5.4 Duta Wisata	5
1.5.5 Promosi	6
 BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	7

2.1	Evaluasi	7
2.1.1	Model Evaluasi CIPP	7
2.2	Promosi	9
2.2.1	Pengertian Promosi	9
2.2.2	Tujuan Promosi	12
2.3	Bauran Promosi	12
2.3.1	Pengertian Bauran Promosi	12
2.4	Penelitian Terdahulu	14
2.5	Rangka Pemikiran	17

BAB III METODE PENELITIAN18

3.1	Pendekatan dan Jenis Penelitian	18
3.2	Unit Analisa dan Unit Amatan	19
3.3	Jenis dan Sumber Data	19
3.3.1	Data Primer	19
3.3.2	Data Sekunder	20
3.4	Lokasi Penelitian	20
3.5	Teknik Pengumpulan Data	20
3.5.1	Dokumentasi	20
3.5.2	Studi Pustaka	21
3.5.3	Wawancara	21
3.6	Teknik Analisis Data	21
3.7	Keabsahan Data	22

BAB IV GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN24

4.1	Kota Salatiga	24
4.2	Bidang Pariwisata Dinas Perhubungan Komunikasi Kebudayaan dan Pariwisata (Dishubkombudpar)	28

4.3	Duta Wisata Kota Salatiga	30
4.4	Paguyuban Duta Wisata (PANDAWA) Salatiga	35

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....45

5.1	Bauran Promosi Potensi dan Produk Kota Salatiga	45
5.1.1	Bauran Promosi Oleh Duta Wisata Salatiga Periode 2014	46
5.1.2	Bauran Promosi Oleh Duta Wisata Salatiga Periode 2015	50
5.1.3	Bauran Promosi Oleh Duta Wisata Salatiga Periode 2016	56
5.2	Evaluasi Peran Duta Wisata Salatiga Periode 2014 – 2016	65

BAB VI PENUTUP90

6.1	Kesimpulan	90
6.2	Saran.....	92

DAFTAR PUSTAKA.....93

LAMPIRAN.....97

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
1.	Kerangka Pemikiran	17
2.	Triangulasi Sumber Data	22
3.	Triangulasi Teknik Pengumpulan Data	23
4.	Peta Kota Salatiga	24
5.	Logo Paguyuban Duta Wisata Salatiga	35
6.	Struktur Organisasi PANDAWA	36
7.	Pembekalan Mas dan Mbak Duta Wisata Kota Salatiga 2015	37
8.	Psikotest Pemilihan Mas dan Mbak Duta Wisata Kota Salatiga periode 2016	37
9.	Grandfinal pemilihan Mas dan Mbak Duta Wisata Kota Salatiga 2016	37
10.	Pemilihan Mas dan Mbak Duta Wisata Jawa Tengah 2014	38
11.	Pemilihan Mas dan Mbak Duta Wisata Jawa Tengah 2015	38
12.	Pemilihan Mas dan Mbak Duta Wisata Jawa Tengah 2016	39
13.	Mbak Duta Wisata Salatiga 2016 meraih Mbak persahabatan Jawa Tengah	39
14.	Super Pop Star tahun 2015	40
15.	Festival Kanopi 8 Agustus 2015	40
16.	Kirab Budaya 2015	41
17.	Kirab Budaya 21 Agustus 2016	41
18.	Memperingati HUT RI	42
19.	Upacara HUT RI ke - 71	42

20.	Upacara memperingati hari pahlawan di Lapangan Pancasila	43
21.	Pawai Budaya 2014	43
22.	Kirab Adipura	44
23.	TaxAmnesty nasabah UMKM di Crown Hotel Semarang	44
24.	Pameran seni dan budaya di TMII, Jakarta	47
25.	Promosi pemilihan mas dan mbak duta wisata melalui media sosial Instagram	48
26.	Promosi dan publikasi melalui media sosial Line	48
27.	Road to School di SMA LAB School Salatiga	51
28.	<i>Direct Marketing</i> yang dilakukan oleh Mbak Duta Wisata Salatiga 2015	52
29.	Poster Pemilihan Mas dan Mbak Duta Wisata Kota Salatiga 2016	53
30.	Membagikan brosur, pita dan permen saat memperingati hari Aids sedunia	54
31.	Road to School di SMK Warak	57
32.	Road to School di SMA Negeri 3 Salatiga	57
33.	Bersih-bersih di Selasar Kartini dan Lapangan Pancasila Salatiga	59
34.	Aksi peduli HIV/AIDS	60
35.	Promosi batik Salatiga oleh Mbak Duta Wisata Salatiga 2016 di Instagram	61
36.	<i>Direct Marketing</i> yang dilakukan oleh Mbak Duta Wisata Salatiga 2016	62
37.	Kondisi Peta Petunjuk di Desa Wisata Tingkir Lor	73
38.	Peta Desa Wisata dan Petunjuk Arah di Desa Wisata Tingkir Lor	74
39.	Kondisi Pendopo Prasasti Plumpungan	74

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
1.1	Data Kunjungan Wisatawan kota Salatiga tahun 2013-2016	3
2.1	Penelitian Terdahulu	14
4.1	Daya Tarik Wisata Kota Salatiga	26
5.1	Analisis SWOT	69

